

令和4年度 消費生活相談の概要

松山市民生活課 消費生活センター

相談件数の推移

区分	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	件数	率(%)	件数	率(%)	件数	率(%)
苦情	1,852	90.8	1,928	92.3	1,958	92.4
問合せ	184	9.0	160	7.7	162	7.6
要望	3	0.2	0	0	0	0
合計	2,039	100.0	2,088	100.0	2,120	100.0

契約当事者の性別・年齢別

	令和3年度		令和4年度		相談件数合計		前年度比 (%)
	男	女	男	女	令和3年度	令和4年度	
20歳未満	35	27	33	29	64	63	98.4
20歳代	100	112	78	126	212	204	96.2
30歳代	82	116	53	102	198	156	78.8
40歳代	104	161	90	163	266	253	95.1
50歳代	126	168	126	179	294	305	103.7
60歳代	116	180	128	224	297	352	118.5
70歳以上	196	275	200	329	472	530	112.3
不明・その他	103	68	86	76	285	257	90.2
合計	862	1,107	794	1,228	2,088	2,120	101.5

* 性別不明・団体の相談が存在するため男女の合計と相談件数は一致しない。

その他傾向

【契約当事者の職業等構成】

給与生活者	822
無職	646
家事従事者	160
自営・自由業	106
学生	89
企業・団体	78
行政機関	3
消費者団体	0
相談窓口	0
その他・不明	216
合計	2,120

【相談対象物品・サービス】

順位	分類	令和4年度	令和3年度	前年度比(%)
1	化粧品	211	118	178.8
2	商品一般	164	183	89.6
3	レンタル・リース・賃借	107	117	91.5
4	健康食品	88	72	122.2
5	役務その他	76	68	111.8
6	他の保健・福祉	68	95	71.6
7	他の教養・娯楽	57	74	77.0
8	理美容	57	42	135.7
9	融資サービス	56	48	116.7
10	紳士・婦人洋服	45	58	77.6

【相談内容別件数】

順位	分類	令和4年度	令和3年度	前年度比(%)
1	契約・解約	1,561	1,463	106.7
2	販売方法	1,280	1,207	106.0
3	表示・広告	375	295	127.1
4	価格・料金	301	273	110.3
5	接客対応	207	202	102.5
6	品質・機能 役務品質	175	185	94.6
7	法規・基準	82	116	70.7
8	安全・衛生	39	60	65.0
9	生活知識	5	5	100.0
9	施設・整備	5	3	166.7

【販売購入形態】

順位	相談内容	令和4年度	令和3年度	前年度比(%)
1	通信販売	855	769	111.2
2	店舗購入	389	397	98.0
3	電話勧誘販売	165	129	127.9
4	訪問販売	120	136	88.2
5	訪問購入	22	17	129.4
6	マルチ・マルチ まがい取引	13	17	76.5
7	ネガティブ・オプション	5	7	71.4
8	その他・ 無店舗販売	2	4	50.0
	不明・無関係	549	612	89.7
	合計	2,120	2,088	101.5

* 重複あり

* ネガティブ・オプション…注文していない商品を勝手に送りつけ、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法

特殊販売の契約当事者年齢構成

年齢構成 販売購入形態	20歳 未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70歳 以上	不明	計
通信販売	40	82	73	133	150	171	160	46	855
電話勧誘販売	3	18	6	9	17	30	62	20	165
訪問販売	3	5	1	6	7	15	71	12	120
訪問購入	0	0	0	1	0	1	19	1	22
マルチ・マルチまがい取引	1	4	1	2	2	0	1	2	13
ネガティブ・オプション	0	1	1	1	1	0	0	1	5
その他無店舗販売	0	0	0	1	0	0	0	1	2
特殊販売合計	47	110	82	153	177	217	313	83	1,182

相談件数の推移及び相談傾向

1. 相談件数について

令和4年度に寄せられた相談件数は2,120件で、前年度と比較して32件増加しています。相談の内訳は、苦情相談が1,958件、問い合わせ相談が162件、要望が0件です。契約当事者の年齢別では、70歳以上が530件と最も多く、次いで60歳代352件、50歳代305件の順となっており、50歳以上の割合が、全体の56パーセントを占めています。

2. 販売購入形態について

最も多いのは、「通信販売」で855件、次いで「店舗購入」の389件、「電話勧誘販売」の165件、「訪問販売」の120件の順となっています。特殊販売の契約当事者のうち、「通信販売」はどの年代も多く、時間を問わずパソコンや携帯で気軽に購入できることや、コロナ禍でネット通販の頻度が増えたことで定期購入トラブルが増加したことにより非常に多くの相談が寄せられています。また、「電話勧誘販売」、「訪問販売」は、日中自宅に居ることの多い70歳以上の高齢者層に多く、他の年代を大きく上回っています。

3. 相談対象商品・役務(サービス)について

最も多いのは、「化粧品」に関するもので211件、次いで「商品一般」に関するもので164件、「レンタル・リース・賃借」に関するもので107件の順となっています。

<化粧品・健康食品>

「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など通常より低価格で購入できると広告しながらも、実は定期購入が条件となっている化粧品や健康食品等の通信販売のトラブルが増加して

います。「1回限りの注文のつもりが定期購入だった。」「代金を払ったのに、商品が届かない」「販売業者に電話が繋がらず解約できない。」という相談が寄せられています。

<商品一般(詐欺メール、送りつけの荷物、架空請求詐欺など、商品が特定できないもの)>

ハガキや封書による架空請求の相談は減りましたが、不審なショートメッセージや架空請求メールの相談が増えています。例えば、携帯電話にショートメッセージで、「荷物をお届けしましたが不在だったので持ち帰りました」、「有料サイトの利用料が未納になっています。支払わないと裁判になります」と書かれたメールが届いたという相談や、「注文した覚えのないものが宅配で送られてきた」という相談が増えています。

<レンタル・リース・賃貸>

「アパート・マンションの敷金の返還額が少ない」、「退去時に高額な原状回復費用を請求された」、「騒音や水漏れの対応についてトラブルになっている」という賃貸物件に関する相談が寄せられています。

<役務その他>

「パソコンで検索した質問サイトや一度利用したがその後も利用代金を請求されている」という相談や家族が占いサイトで課金しているという相談が寄せられています。

<他の保健・福祉>

市役所職員等から、「保険料の還付がある」、「医療費の払い戻しがある」、「税金の還付がある」といった電話がかかってきたという相談が寄せられています。

4. 悪質商法の手口について

<点検(リフォーム)商法>

「無料で点検します」と突然来訪した事業者が、点検後「このままでは大変なことになる」などと消費者の不安をあおり、実際には必要のない高額な商品やサービスを契約させる手口です。屋根や床下など住宅関連の工事のほか、排水管や排水桝等の洗浄サービスを契約させるケースもあります。

<訪問買い取り(押し買い)>

「衣類などの不用品を買い取る」などと電話してきた事業者が家に来て「衣類ではなく貴金属を見せて」と言い、売るつもりがなかった宝石や貴金属などを安価で強引に買い取っていく手口です。

<ワンクリック詐欺>

動画の再生ボタンや年齢確認ボタンなどをクリックすると「登録完了」「料金〇円」などの画面が表示され、サイト利用料などの名目で高額な料金を請求される手口です。使用中の端末情報などを画面に表示して不安をあおるケースもあります。

<送りつけ商法>

注文していない商品を一方的に送りつけ、受け取ると支払い義務があると思わせて代金を請求する手口です。代金引換の宅配便で届くこともあります。勧誘の電話で契約したことにされ、断ったのに商品が届く場合もあります。

5. 消費者被害にあわないために

「今だけ」「今日まで」「あなただけに教えます」「無料で点検します」「必ずもうかります」といった、うまい話をうのみにせず、家族や友人に相談するなど、慎重に判断しましょう。勧められるままに商品を購入したり、契約したりすることは危険です。日頃から十分に注意し、いざというときに適切な対応ができるよう知識を身に付けておくことが重要です。

消費生活センターでは、専門の知識を持った消費生活相談員が、消費者トラブルの解決に向けて情報提供や助言を行っています。消費生活に関する悩みや苦情など一人で抱えずに、消費生活センターに相談しましょう。

松山市消費生活センター

相談受付時間 平日8:30～16:00(土日祝日・年末年始を除く)

相談電話番号 089-948-6382